

СОГЛАСОВАНО
Начальник Управления

Е.Б.Ермилов

« » 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ СО МО
Дубненский ЦСО «Родник»



С.А.Рудакова

« » 2016 г.

Дорожная карта

«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам независимой оценки качества работы учреждения»
ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»»

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	89,7	1.Создание новой версии сайта учреждения; 2.Предоставление ПСУ раздаточного материала о деятельности Центра	Достижение количественного показателя - 100%	I–II кв. 2016 г.	Директор; Зав. отделениями
2	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	91,4	Контроль соблюдения сроков принятия на социальное обслуживание	Достижение количественного показателя - 100%	Постоянно	Зам. директора по социальным вопросам Зав. ОССО
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко	94,8	Проведение занятий с сотрудниками по	Достижение количественного	I кв. 2016 г.	Психолог; Зав. отделениями

	оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		соблюдению этики	показателя - 100%		
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	93,1	Повышение уровня профессиональной подготовки: - участие в вебинарах; - обучение на курсах повышения квалификации	Достижение количественного показателя - 100%	В течение года	Зам. директора по социальным вопросам
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	89,7	Расширение перечня дополнительных социальных услуг в учреждении	Достижение количественного показателя - 100%	I кв. 2016 г.	Директор
			Контроль качества предоставления социальных услуг	Достижение количественного показателя - 100%	В течение года	Зав. отделениями
6	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	79,3	Разъяснение ПСУ условий и порядка предоставления социальных услуг	Достижение количественного показателя - 100%	II – III кв. 2016 г.	Зав. отделениями
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	93,1	Оформление письменного согласия на обработку и использование персональных данных при предоставлении социальных услуг	Достижение количественного показателя - 100%	II кв. 2016 г.	Зав. отделениями; спец. по соц. работе
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	90,5	Разъяснение прав ПСУ о возможности изменения ИПСУ (увеличение кратности оказания соц. услуг)	Достижение количественного показателя - 100%	II кв. 2016 г.	Зав. отделениями
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	93,1	Контроль оперативности решения вопросов	Достижение количественного показателя - 100%	В течение года	Зав. отделениями
10	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном	87,1	Проведение работы по открытости и доступности информации о работе учреждения (публикации в СМИ, в соц. сетях, на сайте)	Достижение количественного показателя - 100%	В течение года	Зам. директора по социальным вопросам

	обслуживании, от общего числа опрошенных					
11	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7	Размещение на сайте учреждения раздела «Независимая оценка качества работы учреждения»	Достижение количественного показателя - 100%	I кв. 2016 г.	Зам. директора по социальным вопросам
12	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75	Оборудование зоны отдыха на территории учреждения для ПСУ	Достижение количественного показателя - 100%	III кв. 2016 г.	Директор
			Оснащение зала ЛФК, массажного кабинета, сенсорной комнаты	Достижение количественного показателя - 100%	II полугодие 2016 г.	Директор